

# Évoluer pour inspirer

## Projet de service 2024-2028 de la Bibliothèque universitaire

### PLAN D'ACTION 2023-2024



L'université de Reims Champagne-Ardenne prépare actuellement son **projet d'établissement** pour le contrat 2024-2028. Dans ce contexte, la Bibliothèque universitaire lance son nouveau projet de service, qui a fait l'objet d'une réflexion menée tout au long de l'année 2022-2023. **Dix focus groups** ont notamment été organisés auprès de différents types de publics (étudiants, enseignants-chercheurs, personnels). Ces groupes de discussion ont permis de nourrir en **co-construction** les réflexions sur les objectifs à atteindre dans les années à venir.

Désormais décliné en **plan d'action annuel**, le projet de service 2024-2028 reprend les actions à mener selon des axes stratégiques qui reflètent le **cœur des missions** de la Bibliothèque. Ces actions entrent également en résonance avec les engagements du programme **Services Publics +**, dans lequel la Bibliothèque s'engage pour l'amélioration de ses services, et du label **NoctamBU+** pour l'extension des horaires d'ouverture.

#### Engagements Services Publics +

- 1 Dans le respect mutuel, vous êtes accueillis avec bienveillance et avez le droit à l'erreur
- 2 Vous pouvez facilement entrer en contact avec vos services publics
- 3 Vous bénéficiez d'un accompagnement adapté à votre situation personnelle
- 4 Votre demande est traitée dans les délais annoncés
- 5 Vous disposez d'une information claire, simple et accessible
- 6 Vous avez accès à nos résultats de qualité de service
- 7 Votre avis est pris en compte pour améliorer le service rendu
- 8 Avec vous, nous agissons pour limiter notre impact sur l'environnement

#### LÉGENDE

- Action(s) menée(s) en 2023-2024 pour atteindre l'objectif
- Objectif à venir
- Engagement Services Publics + auquel l'objectif répond
- Objectif répondant au label NoctamBU+

# Améliorer le service aux publics

## Inventer des services inspirants

- Faire évoluer l'accueil des bibliothèques (missions et espaces) [SP+1] ■ Réflexion sur l'évolution des missions d'accueil ■ Constitution d'un groupe de travail ■ Cartographie commune des missions d'accueil
- Mener des actions en collaboration avec les services et directions de l'Université à destination des étudiants (mise en place d'un guichet unique ; accueil adapté aux publics spécifiques : lycéens, personnes en situation de handicap, étudiants étrangers, étudiants en difficulté) ■ Recensement des services concernés et des types d'actions possibles ■ Formalisation des circuits et procédures
- Communiquer avec les publics en suivant l'évolution des modes de communication [SP+5] ■ Mise en place d'une veille professionnelle ■ Organisation de focus groups sur les modes de communication ■ Diffusion de vidéos de valorisation des collections par des étudiants et des bibliothécaires
- Faire connaître la BU auprès des enseignants comme porteuse de projets (proposition de projets auprès des étudiants pour des gestions de projets, expositions...) ■
- Développer des partenariats extérieurs (BM, CDI d'établissements scolaires) ■ Inventaire des organismes susceptibles d'être concernés et des types de partenariats possibles ■ Rendez-vous avec les organismes et acteurs politiques
- Créer un poste de médiateur [SP+1, SP+2, SP+4] ■

## Comprendre nos publics (et non-publics) [SP+7]

- Mener des enquêtes qualitatives pour comprendre les nouveaux usages des publics et non-publics, Inclure les usagers dans la création et l'amélioration des services (co-construction, méthodes UX...) ■ Définition des objectifs et du panel d'utilisateurs visés ■ Constitution du groupe qui mènera ces enquêtes ■ Synthèse des enquêtes
- Mieux exploiter les enquêtes de publics et en communiquer les résultats [SP+6] ■ Analyse des résultats ■ Extraction et mise en œuvre des remarques susceptibles d'améliorer le service rendu

## Développer un accueil adapté aux personnes en situation de handicap [SP+3]

- Améliorer l'accueil et l'accessibilité physique des publics en situation de handicap et à mobilité réduite ■ État des lieux ■ Mise en place d'actions visant à améliorer la situation
- Améliorer l'accessibilité des collections ■ Développement de l'utilisation de PLATON (Plateforme de transfert des ouvrages numériques), qui permet aux personnes malvoyantes d'accéder à des ouvrages numériques et adaptés

## Développer une action culturelle vers et avec les étudiants

- Instaurer un temps fort commun à toutes les BU ■
- Mettre en place dans les BU des temps pour les étudiants : par exemple, «Goûters documentaires» (projection de films documentaires pendant les petites vacances) ■
- Mettre en place des événements culturels où les étudiants seraient acteurs : concours photo, club de lecture étudiants, ciné-club ■
- Créer des contenus en ligne liés aux événements culturels ■ Captation et diffusion des conférences *Eureka !* et des rencontres *L'Anti-Thèse*

## La bibliothèque comme lieu de vie des usagers

- Mener une réflexion sur les horaires et le calendrier d'ouvertures des bibliothèques ■ Plus grande ouverture de la BU Santé en été pour permettre aux étudiants de réviser les EDN ■ Augmentation du nombre de dimanches ouverts à la BU Robert de Sorbon ■ Horaires élargis à la BU Robert de Sorbon pendant les vacances de printemps
- Accueillir les associations étudiantes pour leurs réunions ■ Recensement des associations concernées et des types d'actions possibles ■ Formalisation des circuits et procédures
- Diversifier les espaces ■ Mise en place, en fonction des bibliothèques, de box individuels, espaces de repos, salles de *coworking*, cabines de visio...
- Développer un service de fourniture et de prêt d'objets ■ Réflexion sur l'installation de distributeurs de petits matériels (papeterie) ■ Développement du service de prêt d'objets en lien avec la vie universitaire
- Mettre en place une démarche globale de développement durable et responsabilité sociétale [SP+8] ■ Sensibilisation des personnels (charte, « Fresque du climat ») ■ Mise en place effective du tri des déchets ■ Mise en place de pratiques écoresponsables de plastification des documents ■ Mise en place de pratiques numériques écoresponsables (transmission des documents RH, tri des boîtes mail) ■ Recensement et développement des dispositifs d'aide aux étudiants en difficulté ■ Actions de sensibilisation des publics (collections et événements)

## Développer les compétences des équipes

- Développement des compétences en méthodes UX [SP+7] ▣
- Amélioration des compétences des vacataires étudiants (affinement des recrutements, renforcement de leur formation et de leur encadrement) ▣

# Amplifier la formation

et renforcer son intégration aux cursus de l'Université

## Créer un service transversal de formation des usagers

- Favoriser une organisation plus transversale du service ▣ Développement des formations de formateurs ▣ Renforcement de la cohésion des équipes de formateurs et de la cohérence de l'offre de formation ▣ Organisation des JNF (Journées nationales des formateurs des bibliothèques de l'ESR)
- Publier un catalogue des formations commun au réseau ▣
- Mettre en place une équipe mobile de formateurs ▣
- Mettre en commun les supports ▣
- Élargir les équipes de formateurs (renfort des magasiniers) ▣
- Former les équipes à de nouvelles compétences, y compris hors du champ traditionnel des bibliothécaires pour répondre aux demandes des usagers : culture numérique, droit d'auteur, feuilles de style, Latex... ▣

## Organiser les formations et leur lien avec les maquettes

- Inscrire les formations assurées par la BU dans les maquettes ▣ Présentation de l'offre de formation de la BU à tous les responsables de Licence et Master
- Insérer l'offre de formation de la BU dans les parcours en L3 ▣ Proposition d'insertion des formations de la BU dans le dispositif Travail d'Étude et de Recherche auprès des responsables des filières ▣ Sensibilisation des responsables de formation des bibliothèques au TER ▣ Mise en place d'une organisation
- Développer une offre de formations pour les enseignants-chercheurs et les praticiens (format ateliers, participer à la formation des nouveaux personnels enseignants de l'Université) ▣
- Développer une offre de formations à destination des nouveaux publics [SP+3] (étudiants des IFSI, étudiants des campus connectés, étudiants de CPGE...) ▣
- Faire évaluer les formations par les étudiants [SP+7] ▣ Mise en place d'un questionnaire d'évaluation

## Refonder les formations : compétences informationnelles

- Développer l'offre de formation asynchrone en complément du présentiel [SP+2 et SP+3] ▣ Simplification des supports de formation ▣ Adaptation aux besoins et au territoire
- Intégrer l'évaluation de l'information (fake news, fiabilité et pertinence de l'information) aux formations
- Travailler sur la pédagogie active ▣ Mise en place d'un jeu de piste pour la rentrée des étudiants de 1<sup>re</sup> année (mode ludique en complément des formations habituelles)

## Développer une offre de formation adaptée pour des publics spécifiques [SP+3]

- Développer des formations en prenant en compte la situation des personnes en situation de handicap ▣ Faciliter les visites et les accès aux salles de formation pour les PMR ▣ Développer l'accessibilité numérique et des supports
- Mettre en place des formations spécifiques pour différents publics, ciblées et personnalisées, en collaboration avec les services de l'Université : étudiants en difficulté, lycéens, étudiants étrangers ▣ Conception de tutoriels vidéos

# Développer une politique documentaire

harmonisée à l'échelle du réseau

## Créer un service de la politique documentaire

- Intégrer la politique documentaire : monographies, documentation électronique, périodiques ▣
- Repenser le circuit des acquisitions (coordination des acquéreurs) ▣ Rédaction de fiches domaine transversales

## Développer la qualité de la politique documentaire

- Faire monter en compétences les responsables documentaires sur leur domaine ▣ Actions de formation continue
- Poursuivre la démarche qualité appliquée à la politique documentaire ▣ Définition des critères d'acquisition
  - ▣ Homogénéisation des tableaux de bord
- Maintenir la qualité du traitement documentaire ▣
- Améliorer la gestion des collections ▣ Formalisation des critères de conservation des documents uniques

## Faire évoluer l'offre documentaire [SP+3]

- Adapter l'offre documentaire à l'évolution des filières ▣ Développement de collections en soins infirmiers ▣ Déménagement des collections de STAPS à Croix-Rouge
- Proposer de nouvelles collections ▣ Création d'une ludothèque ▣ Développement d'un fonds de livres de recettes
  - Développer un pôle «kit de l'étudiant» dans chaque BU ▣
  - Suivre les parutions des presses d'université ▣
  - Mener une réflexion sur les fonds images et sons ▣
  - Alimenter la GED ▣ Proposition de nouveaux documents en version électronique (rapports de stage, annales d'examen, compléments numériques de certains manuels...)

# Accompagner les chercheurs

## Accompagner les bonnes pratiques en science ouverte

- Promouvoir la science ouverte ▣ Alimentation et valorisation du baromètre science ouverte ▣ Organisation d'un HALathon
- Accompagner les chercheurs dans la rédaction des plans de gestion de données en veillant à l'application des principes FAIR ▣ Systématisation des rendez-vous pour les porteurs de projet ANR et ERC
- Accompagner les chercheurs dans le dépôt de leur données dans « Recherche Data Gouv » ▣ Participation à l'atelier de la donnée DAT@URCA ▣ Ouverture d'une collection dans Recherche Data Gouv
- Accompagner les chercheurs dans la gestion de leur identité numérique (IdHAL, ORCID) ▣ Chantier d'alignement IdHAL/IdRef
- Inciter à publier nativement en accès ouvert et diversifier les canaux de diffusion ▣ Organisation de journées d'étude et séminaires ▣ Valorisation du modèle Diamant

## Accueillir les chercheurs et leurs projets et les valoriser

- Proposer des salles de travail équipées (visio) ▣
- Développer les services audiovisuels pour les conférences sur place ou les séminaires ▣
- Renforcer les liens entre le service aux chercheurs et l'action culturelle ▣ Captation et diffusion des conférences *Eurêka!* et des rencontres *L'Anti-Thèse*
- Valoriser le travail des doctorants ▣
  - Développer les outils d'exposition des données de la recherche, en particulier en SHS (corpus et/ou données, carnets de recherche) ▣
  - Faire monter en compétence les équipes, notamment en développement de bases de données (Jupiter Booknotes, Python) et en outils de fouille de textes (analyse lexicométrique, visualisation des résultats) ▣
  - Proposer une aide à la recherche des subventions pour les projets d'édition et de valorisation scientifique ▣

## Diffuser les travaux et publications des chercheurs (ÉPURE)

- Obtenir des certifications de qualité éditoriale ▣ Préparation de la candidature au label COPE
- Consolider l'offre en accès ouvert ▣ Déploiement de la collection AIL sur OpenEdition books ▣ Candidature sur des pépinières de revues et de livres électroniques
- Mettre en place des contrats auteur numériques ▣
- Créer une collection pour les jeunes chercheurs financée par la BU ▣

# Organiser le travail en réseau

- Développer les fonctions transversales ▣
- Améliorer et simplifier la production de statistiques ▣ Réflexion sur l'harmonisation des statistiques entre ESGBU et rapport d'activité
- Nommer un chargé de la veille professionnelle ▣
- Rédiger un référentiel des métiers et compétences ▣
- Renforcer la communication interne ▣ Envoi d'une lettre d'information hebdomadaire

## Améliorer les outils

- Évaluer la possibilité d'une modernisation des « briques » professionnelles du SIGB Horizon ▣
- Étudier la possibilité de modifier l'interface du catalogue en ligne pour une meilleure visibilité des ressources électroniques ▣